

Unterstützungsteam

Das Unterstützungsteam von PEER SUPPORT besteht aus erfahrenen PEERS die größtenteils auch aus dem Gesundheitswesen stammen sowie weitere psychosozialen Fachkräften und psychologischen Psychotherapeuten. Alle haben eine Zusatzausbildung in „Kollegialer Unterstützung bei schwerwiegenden Ereignissen (Peer Support)“ absolviert.

Wir unterstützen durch:

- Unkomplizierte und schnelle Erreichbarkeit
- Zeitnahe Bearbeitung von schwerwiegenden Ereignissen in Einzel- und Gruppengesprächen
- Persönliche Beratung in Einzelgesprächen
- Schulungen zum Umgang mit solchen Belastungen

Falls nötig, steht das Unterstützungs-Team auch in organisatorischen Dingen beratend zur Seite und vermittelt Ihnen auf Wunsch weitere qualifizierte Hilfe.

Alle Anliegen und Gesprächsthemen werden absolut vertraulich behandelt.

**Unser Unterstützungsteam kann über die Hotline
02154 - 89 10 441 angefordert werden!**



Die HOTLINE bietet eine kostenfreie Telefonberatung nach besonderen Belastungssituationen und schwerwiegenden Ereignissen an. Sie wird durch den Arbeitgeber beauftragt und ist über mehrere Tage nach dem Ereignis erreichbar.

Ein Gespräch bietet beispielsweise die Möglichkeit:

- Entlastung zu schaffen
- die momentanen Belastungen zu klären
- Informationen zu Stress und Stressreduktion zu bekommen
- Strategien zur Stabilisierung und Bewältigung zu entwickeln
- ein Gegenüber zu haben, das ähnliche Situationen und Belastungen kennt
- gemeinsam zu überlegen, welche Fach- und Beratungsstellen zusätzlich Unterstützung bieten können

Die HOTLINE wird, nach einem belastenden Ereignis freigeschaltet und ist dann täglich von 08.00h bis 21.00h erreichbar unter:

02154 - 89 10 441

Die Nutzung der HOTLINE ist kostenfrei!
Ihr Anliegen behandeln wir selbstverständlich vertraulich.

Wenn Sie eine Nachricht an unsere Berater*innen schicken möchten, erreichen Sie uns unter hotline@peer-support.de

Olaf Schmidt - PEER SUPPORT
Schillerstrasse 32, 47877 Willich
Telefon: 021 54-879 70 35



Stand: Januar 2026



**Umgang
mit schwer-
wiegenden
Ereignissen**

**Informationen für betroffene
Mitarbeiter*innen und
Kolleg*innen**

Normale Reaktionen auf ein nicht normales Ereignis

Alle, die in der Pflege tätig sind, können mit besonders belastenden Ereignissen konfrontiert werden. In diesem Faltblatt möchten wir Ihnen Informationen bieten, wie Sie Belastungsreaktionen erkennen und damit umgehen können.

Mögliche Belastungssituationen sind:

- Unerwarteter Tod (Suizid) von Patient*innen oder Kolleg*innen
- Dramatische Ereignisse / Notfälle in der Einrichtung
- Geschehnisse mit Beteiligung von Familienmitgliedern, Freund*innen, Bekannten oder Kolleg*innen
- Konflikte, Bedrohungen oder Übergriffe von Bewohnern und/oder Angehörigen
- Problematische Verläufe durch (vermutete) Fehler, oder chaotische Abläufe

Mögliche Reaktionen können sein:

Unmittelbar nach einem solchen Erlebnis treten bei vielen Menschen zum Beispiel folgende Reaktionen auf:

- Hilflosigkeit
- Angst
- Niedergeschlagenheit
- Schuldgefühle
- heftige Stimmungsschwankungen
- Ratlosigkeit
- Unfähigkeit, alltägliche Handlungen auszuführen

Diese und ähnliche Reaktionen und Verhaltensweisen sind nach einem außergewöhnlich belastenden Ereignis normal. Die Reaktionen lassen meist in wenigen Tagen nach. Jeder Mensch reagiert anders auf ein belastendes Ereignis und geht damit unterschiedlich um. **Es gibt hier keine richtige oder falsche Verhaltensweise!**

Im Verlauf können Symptome hinzukommen oder sich verändern:

Manchmal können aber auch zusätzliche Beschwerden auftreten, wie z. B.:

- starke Nervosität, Schreckhaftigkeit
- Schlafstörungen, Alpträume
- Gefühl der Sinnlosigkeit, Hoffnungslosigkeit
- Erinnerungslücken, Konzentrationsprobleme
- quälende Erinnerungen oder Bilder, die sich aufdrängen
- Appetitlosigkeit, starke Müdigkeit
- verstärktes Bedürfnis nach Alkohol oder Beruhigungsmitteln

Auch diese Reaktionen lassen üblicherweise von Woche zu Woche nach und verschwinden schließlich ganz.

Was können Sie selber tun:

Wenn Sie ein besonders belastendes Ereignis erlebt haben, kann es hilfreich sein, sich Ruhe zu gönnen.

Nehmen Sie sich Zeit, um das Geschehene zu verarbeiten und sich zu erholen.

- Achten Sie vermehrt auf Ihre momentanen Bedürfnisse und nehmen Sie sich Zeit dafür.
- Unterdrücken Sie Ihre Gefühle nicht, sprechen Sie mit vertrauten Personen darüber.
- Versuchen Sie, sobald als möglich zu Ihrem gewohnten Alltagsablauf zurückzukehren.
- Geben Sie sich Zeit. Erwarten Sie nicht, dass die Zeit Ihre Erinnerungen einfach auslöscht. Ihre momentanen Gefühle werden Sie noch länger beschäftigen.
- Verbringen Sie auch Zeit mit jenen Dingen, die Ihnen üblicherweise Freude bereiten und zur Entspannung dienen.
- Zögern Sie nicht, auch psychologische und seelsorgliche Hilfe in Anspruch zu nehmen.

Was Sie als Kolleg*in oder Angehörige tun können:

- Hören Sie zu, wenn Betroffene über das Ereignis sprechen, werten Sie nicht.
- Nehmen Sie sich Zeit.
- Nehmen Sie die Gefühle der Betroffenen ernst.
- Vermeiden Sie Neugier, schnelle Antworten oder eigene Geschichten.
- Bieten Sie den Kolleg*innen Hilfe bei organisatorischen Dingen an.
- Unterstützen Sie die Kolleg*innen bei der Wiederaufnahme des gewohnten Tagesablaufs. Fragen Sie, wie Sie dabei konkret helfen können.

Weitere Hilfen:

Es kommt vor, dass Ereignisse so stark belasten, dass es ratsam erscheint, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn die zuvor beschriebenen normalen Reaktionen länger als 4 Wochen andauern. Besondere Anzeichen sind, wenn

- Sie den Eindruck haben, dass sich Ihre Empfindungen und Gefühle während langer Zeit nicht wieder normalisieren.
- Sie ständig von Alpträumen gequält werden oder andauernd an Schlafstörungen leiden.
- Sie häufige ungewollte Erinnerungen an das Ereignis haben.
- Sie gewisse Situationen oder Orte meiden, die Sie an das Ereignis erinnern oder damit in Beziehung stehen.
- Sie seit dem Ereignis (mehr) rauchen, trinken, Drogen oder viele Medikamente einnehmen.
- Ihre Arbeitsleistung dauerhaft nachlässt.
- Ihre Beziehungen stark darunter leiden oder sich sexuelle Schwierigkeiten entwickeln.
- Sie mit niemandem über Ihre Gefühle sprechen können, obwohl Sie das Bedürfnis danach haben.